

【受講についてのご案内】		主な対象者		
<p>《1》受講者は B to C 関係のクレーム対応に関わる方に限ります。 (相手がクライアント企業の場合の研修ではなく、相手が一消費者、一契約者、一般の方からのクレーム対応限定の研修です。)</p> <p>《2》受講内容は、電話でのクレーム対応の限ります。 (対面対応・メール対応・手紙対応・訪問対応・ネット対応は含まれません。相手からの電話でのクレーム対応限定の研修です。)</p> <p>《3》Step1～4の研修は、上期と下期に同じ内容の研修を2回実施しますので、ご都合の合う方を選んで受講することも可能です。2回とも受講するとより理解できます。</p> <p>《4》これまでの主な受講者は、コールセンターアウトソーシング 企業の方、メーカー&販売事業者&サービス企業&システム系・通信系管理業務代行系・病院系・宿泊企業の方などです。</p> <p>※下期開催の第2回及び第3回のStep1～Step4の募集案内は別途、ご案内致します。</p>		一次・二次対応者(オペレーター等)	リーダー・スーパーバイザー等	管理職(センター長・室長等)
一次・二次対応者初動技術	<p>【Step1】 第2回:2026年9月9日(水) 9:30～12:30 第3回:2027年1月27日(水) 9:30～12:30</p> <p>一次対応者の最初の受電時の必須対応と次の架電時の必須対応となる『クレーム初動対応7つの手順 1～3』</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主権を渡し切らない『ゲリティングの三段論法』 ・相手の気持ちが昂らない『相槌の打ち方と質問の考え方』 	○	○	○
一次・二次対応者初動技術	<p>【Step2】 第2回:2026年9月9日(水) 13:30～16:30 第3回:2027年1月27日(水) 13:30～16:30</p> <p>一次対応者の最初の受電時の必須対応と次の架電時の必須対応となる『クレーム初一次対応者の最初の受電時の必須対応と次の架電時の必須対応となる『クレーム初動対応7つの手順 4～7』</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手を興奮させないために『使うトークと使わないトーク』 ・終話に運ぶための『切り返しの言葉とクローズングトーク』 	○	○	○
リーダー・管理職・運営 必須装備	<p>【Step3】 第1回:2026年7月23日(木) 9:30～12:30 第2回:2026年11月17日(火) 9:30～12:30 第3回:2027年1月28日(木) 9:30～12:30</p> <p>二次対応以上担当者とチーム運営担当者のための『実務の中でカスタマーハラスメントを回避する・防止する』</p> <ul style="list-style-type: none"> ・頭の中が真っ白にならないための『言いがかりに対応するトーク』 ・整備していないとカスタマーハラスメント『防止や勝訴が不可能な取り組み事項』 <p>(非通知受電・録音告知・段階別応・不満足ゴール・個人名名乗り・ネット対応・民法・刑法・訴訟・相談相手など)</p>	○	○	○
リーダー・管理職・運営 必須装備	<p>【Step4】 第1回:2026年7月23日(木) 13:30～16:30 第2回:2026年11月17日(火) 13:30～16:30 第3回:2027年1月28日(木) 13:30～16:30</p> <p>二次対応以上担当者とセンター長・室長のための『対応業務で自分とメンバーのメンタルを守る・働くモチベーションを下げない』</p> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質クレマーに狙われない企業になるための『悪質クレマーの見極め方法と回避策』 ・自社が社会から不利な評価を多数受けないためのクレーム対応のミッションと教育方法 	×	△	○